

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG KONSUMEN PADA TOKO BANJIR FURNITURE PEMALANG

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang konsumen pada Toko Banjir Furniture Pematang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (persepsi kualitas layanan), variabel terikat (pembelian ulang konsumen), dan variabel moderasi (kepuasan pelanggan). Data yang dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 110 responden. Pemilihan sampel menggunakan metode *non probability* dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis dalam penelitian adalah analisis regresi sederhana dan moderasi dengan menggunakan program komputer SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan persepsi kualitas layanan terhadap pembelian ulang konsumen dan kepuasan pelanggan memoderasi pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap pembelian ulang konsumen pada Toko Banjir Furniture Pematang.

Kata kunci : persepsi kualitas layanan, kepuasan pelanggan, pembelian ulang konsumen